

Passeport

MODE D'EMPLOI DU PARTICULIER EMPLOYEUR CHEZ VITALLIANCE (MANDATAIRE)

Pour que rester chez soi…
…soit toujours un plaisir

INTRODUCTION



Chère cliente, Cher client,

Nous souhaitons vous remercier vivement de la confiance que vous nous témoignez en nous choisissant comme prestataire d'aide à domicile.

Nous allons mettre **toute notre énergie** et **toute notre expérience** à votre service pour vous apporter tout le confort et la sérénité que vous souhaitez.

L'auxiliaire de vie que vous avez choisi est la personne qui interviendra de façon régulière à votre domicile.

En dehors de certains cas particuliers (congés, raisons de santé...) dans lesquels nous vous proposerons un remplacement ponctuel ou définitif, c'est cette même et unique personne qui sera à vos côtés tous les jours.

Ce passeport Vitalliance a été conçu afin de vous apporter le maximum d'informations pour comprendre le fonctionnement de notre service d'aide à domicile.

Dans tous les cas, votre chargée de clientèle est à votre écoute et à votre disposition toute l'année pour répondre à vos questions.

Au nom de toute l'équipe Vitalliance, je vous souhaite la bienvenue et espère que nous saurons vous satisfaire pleinement.

Julien CASTEL
Directeur général Vitalliance



Vitalliance dispose aussi en France de l'agrément qualité **N/190508/F/092/Q/056** et du label NF service aux personnes qui vous garantissent des prestations de qualité.



MISE EN PLACE DE LA PRESTATION

Renvoyez votre dossier complet à Vitalliance

Nous vous avons fait parvenir par courrier des documents à compléter et à signer. Nous vous remercions de bien vouloir nous les retourner par **courrier postal avec votre signature**.

1. Contrat de mandat et Conditions générales de services

• Vitalliance réalise en votre nom et pour votre compte l'intégralité des obligations administratives liées à votre statut d'employeur.

• Afin de les réaliser, nous avons besoin impérativement, dès le début de la mission, que vous nous retourniez signés, le Contrat de mandat et les Conditions générales de services.

• Une fois que nous sommes en possession de ces documents, nous pouvons procéder à la déclaration d'embauche de votre auxiliaire de vie auprès de l'Urssaf, au paiement de ses salaires, aux déclarations nominatives trimestrielles et au paiement de l'ensemble des charges sociales.

• **Sans ces documents, nous ne pouvons pas procéder aux formalités et obligations**. Votre situation vis-à-vis de l'auxiliaire de vie peut alors être considérée par les services sociaux comme du travail dissimulé, susceptible d'entraîner des sanctions civiles et pénales.

2. Grille AGGIR et Attestation d'incapacité

• Vitalliance vous a proposé un devis basé sur un tarif horaire ou forfaitaire.

Ce prix englobe l'intégralité de notre service. Il a été calculé en tenant compte des exonérations de charges patronales applicables uniquement sur justification de la grille AGGIR et de l'Attestation d'incapacité.

• **Sans ces justificatifs, le tarif que nous vous avons proposé n'est pas applicable** : le coût de votre auxiliaire de vie augmente, donc la facture aussi.

• Vous devez faire remplir ces documents par le médecin traitant de la personne aidée et nous les retourner. Il s'agit d'une simple formalité que les médecins ont l'habitude d'effectuer (si la personne aidée est titulaire d'une carte d'invalidité de 80 % ou plus, une copie suffit et remplace la grille AGGIR et l'Attestation d'incapacité).



GESTION QUOTIDIENNE

Les justificatifs des heures effectuées par votre auxiliaire de vie

Les **feuilles de présence** ou les **coupons-contrats** doivent être datés et signés par vous-même et par l'auxiliaire de vie qui intervient à votre domicile. Ils sont ensuite retournés par votre auxiliaire de vie à Vitalliance en fin de mois afin de justifier des heures travaillées.

La feuille de présence mensuelle :
Cette feuille de présence est à remplir lorsque le contrat de travail utilisé est un CDD ou un CDI. Votre auxiliaire de vie et vous-même devez la signer à la fin de chaque jour de prestation. En cas de défaut de signature de cette feuille, c'est votre responsabilité d'employeur particulier qui serait engagée en cas de conflit avec votre auxiliaire de vie.

Le coupon-contrat :
Le coupon-contrat remplace le CDI ou le CDD. Il fait office de contrat de travail et de justificatif de présence. Vous avez autant de coupons-contrats que de jours travaillés dans le mois. À la fin de chaque journée de travail vous devez remettre un coupon-contrat signé à votre auxiliaire de vie. Là aussi, c'est votre responsabilité qui est engagée.



VOTRE FACTURE MENSUELLE

Première partie de la facture : « la consommation du mois passé »
Cette partie reprend le nombre d'heures qui ont été travaillées le mois passé, le nom de votre auxiliaire de vie, le tarif horaire ou forfaitaire appliqué, ainsi que le montant facturé pour le mois passé.

Seconde partie : « la consommation en cours du mois »
Cette partie établit la consommation du mois en cours, consommation automatiquement régularisée et mise à jour d'une facture à l'autre.

L'encours de votre facture nous permet de régler le versement des salaires et des charges dans les délais légaux. En cas d'interruption de la mission, si votre compte montre un solde créditeur en votre faveur, Vitalliance vous rembourse le solde immédiatement.

Pour des raisons économiques et écologiques, Vitalliance émet par défaut des **factures électroniques** envoyées à l'email de votre choix. Vous pouvez aussi les retrouver à tout moment sur votre compte client en ligne (page 7).

DE LA PRESTATION

Le VitaPhone

N° Vert 0 800 100 240
appel gratuit depuis un poste fixe

Pour faciliter le suivi des heures d'intervention, votre auxiliaire de vie sera amené(e) à téléphoner depuis le poste fixe de votre domicile à ses heures d'arrivée et de départ (en début et fin de mission). Ces appels sont gratuits. Grâce à un code d'accès, les auxiliaires de vie enregistrent automatiquement leurs heures de prise de poste.

Recevez en temps réel les alertes de notification de prise de poste de votre intervenant chez vos proches par SMS. Pour paramétrer cette option, rendez-vous sur votre compte client en ligne (page 7).

Le prélèvement automatique

Un mode de paiement simple, sûr et économique pour payer votre facture : le prélèvement automatique vous simplifie la vie. Grâce à ce service vous payez votre facture par prélèvement automatique : pas de chèque à établir, pas de lettre à poster et la garantie de payer sans risque d'oubli ou de retard. C'est un mode de règlement que vous pouvez à tout moment contrôler, refuser ou arrêter sur simple demande. Pour le mettre en place, il suffit de nous retourner le formulaire simplifié que vous avez reçu avec le dossier de mise en place - accompagné de votre RIB.



FIN DE LA PRESTATION VITALLIANCE

Démarche de fin de prestation
Vous êtes libre d'arrêter la mission quand bon vous semble. Appelez-nous ou écrivez-nous pour nous préciser la date d'arrêt de la mission. Le cas échéant, notamment si votre intervenant est en CDI, nous vous communiquerons la durée du préavis.

Préavis de fin de mission
Dans le cas d'une collaboration en coupons-contrats, aucun préavis n'est nécessaire. Dans les autres cas, le préavis varie en fonction de l'ancienneté de la mission. Contactez-nous pour le connaître.

Reçu fiscal et réduction d'impôt
À la fin de l'année civile, vous recevrez un reçu fiscal qui résume votre facturation au cours de l'année écoulée. Cette attestation vous ouvre le droit à une réduction d'impôt égale à 50 % des sommes dépensées, dans la limite d'un plafond de dépense annuel. Ce plafond de dépense est variable d'une année fiscale à l'autre. Appelez votre chargé de clientèle, il vous en précisera le montant cette année.

AUXILIAIRES DE VIE

À partir de l'expression de vos besoins, Vitalliance vous a proposé un ou plusieurs auxiliaires de vie. Vous les avez rencontrés et avez choisit la ou les personnes qui vous conviennent.

Ces personnes vous accompagneront pour toute la durée de la mission. Par la suite et à tout moment, vous pouvez nous demander de remplacer la ou les personnes qui interviennent à votre domicile.

Votre avis sur nos prestations est important !
Notez nous le plus souvent possible sur votre compte en ligne, ou directement par téléphone avec votre chargé de clientèle.

RECRUTEMENT DES AUXILIAIRES DE VIE

Pour offrir le meilleur auxiliaire de vie à chacun de nos clients, nous recrutons en permanence selon une **procédure rigoureuse**. Nous validons le savoir faire et le savoir être de nos candidats intervenants.

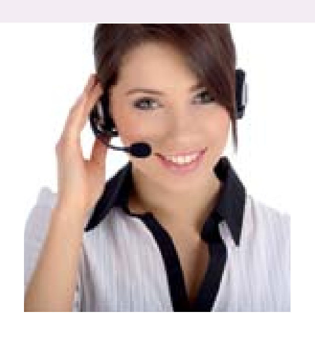
Un premier filtre de sélection sur le niveau d'expérience est appliqué aux candidatures sur lecture.

Si le CV passe la première étape d'analyse, un entretien préalable au face à face est mené par téléphone par nos chargés de clientèle et de recrutement.

Puis, à l'aide de tests de personnalité et d'entretiens approfondis, d'une part Vitalliance aborde et développe leur expérience et leur façon de travailler, et d'autre part détermine leurs motivations et leurs attentes, afin de dresser leur portrait technique et psychologique au travail.

Notre engagement est de garantir le professionnalisme autant que les aptitudes psychologiques qui correspondent aux attentes et besoins de la personne comme de son entourage pour chacun des auxiliaires de vie que nous sélectionnons.

SUIVI DES MISSIONS



Afin de s'assurer que votre auxiliaire de vie effectue sa mission conformément à vos attentes, votre chargé(e) de clientèle vous contacte par téléphone chaque semaine pour faire un point avec vous.
Pour rester au plus près de vos besoins, votre chargé(e) de clientèle se rend à votre domicile sur simple demande.

Vous trouverez ses coordonnées sur sa carte de visite, présente dans le dossier de mise en place que vous avez reçu.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT CONTINUS

Nos modules de formation sont développés exclusivement pour **perfectionner les acquis des auxiliaires de vie** et leur apporter un regard professionnel sur leur véritable rôle auprès des personnes handicapées ou dépendantes.

Nous faisons appel aux professionnels de la santé que nous côtoyons chez nos clients pour créer et animer les sessions expertes de formation Vitalliance.

Ces experts de l'aide à domicile apportent à nos auxiliaires de vie, aide-soignantes et assistantes de vie un regard de spécialistes.

Ces experts développent avec nos aidants le savoir (accident vasculaire cérébral, sclérose latérale amyotrophique, myopathie...), le savoir faire (ventilation non invasive, aspiration endo-trachéales...) et surtout le savoir être (communication avec la personne handicapée, faire face à des situations difficiles).

Cette formation fournit aux auxiliaires de vie des méthodes, des idées complémentaires et leur permet de prendre du recul et d'utiliser leurs acquis d'une façon plus pratique et efficace pour mieux entretenir et préserver l'autonomie de la personne, tout en optimisant l'aide technique et l'accompagnement psychologique.

Partez en vacances avec votre auxiliaire de vie



Vous ne souhaitez pas rester isolé(e) pendant les vacances d'hiver et d'été, vous souhaitez avoir à vos côtés une personne chaleureuse et de toute confiance. La solution la plus sûre est de vous faire accompagner, quelque soit le lieu de vos vacances, par votre auxiliaire de vie qui intervient habituellement à votre domicile, ou par un intervenant choisit spécialement pour cette occasion.

Une présence régulière à vos côtés, une partie de la journée ou 24h/24, à vous de choisir !



VOTRE COMPTE EN LIGNE

En vous connectant sur **www.vitalliance.fr** rubrique mon compte client, vous pourrez :

- Donner votre avis sur nos services (nous évaluer),
- Paramétrer des notifications SMS automatiques de prise de poste de votre auxiliaire de vie pour être informé en temps réel de ses arrivées et départs chez vos proches,
- Accéder à vos factures électroniques.

Votre nom d'utilisateur est le nom de famille de la personne aidée et votre mot de passe est le numéro complet de votre première facture Vitalliance.

Des conseillers à votre écoute



Appelez-nous
pour un devis gratuit, personnalisé et sans engagement :

du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 et le samedi de 9h à 18h.

N° Vert 0 800 01 20 20
appel gratuit depuis un poste fixe

Votre chargé(e) de clientèle est joignable aux numéros et à l'email, indiqués sur sa carte de visite.

www.vitalliance.fr
e-mail : info@vitalliance.fr

Nos clients vous racontent...

Un nouveau départ grâce à une aide discrète et de qualité

"À la suite de mon accident de voiture, j'ai eu besoin de faire appel à une aide à domicile. C'était trop dur de s'occuper de mon petit garçon, de gérer les tâches du quotidien et en plus de prendre du temps pour moi !

Une amie m'a conseillé Vitalliance, qui intervenait à domicile pour sa fille de 20 ans.

Sarah m'a aidée à prendre un nouveau départ par sa présence discrète et sa patience ; à me réapproprier mon corps et ma vie à la mesure de mes capacités."

Sylvie B.



Votre agence

Vitalliance s'engage pour les générations futures en imprimant ce document sur papier recyclé à 50 %
Conception et réalisation : Vitalliance. Ce document n'est pas contractuel.